

CONFIDO TEENUSTE OSUTAMISE TÜÜPTINGIMUSED

Kehtivad alates 13.10.2025

Käesolevaid Confido teenuste osutamise tüüptingimusi („tüüptingimused“) kasutavad AS Arstikeskus Confido (registrikood 12381384) ja kõik Confido kaubamärgi all tegutsevad isikud Confido teenuste kasutamisel tekkivates õigussuhetes. Käesolevad tüüptingimused sätestavad Confido teenuste kasutamise korra ning Confido ja kliendi õigused, kohustused ja vastutuse seoses kliendile Confido poolt pakutavate teenuste osutamisega.

Käesolevates tüüptingimustes kasutatud terminid.

Confido	AS Arstikeskus Confido ja kõik Confido kaubamärgi all tegutsevad isikud.
Confido iseteenindus	Digitaalne broneerimiskeskond, mis asub veebilehel https://minu.confido.ee/ , ja mille vahendusel klient ja Confido sõlmivad teenuse osutamise lepinguid iseteeninduses kuvatud teenuste saamiseks ja haldavad broneeringuid.
Kaugteenus	Veebis (veebivestlus või videokõne) või telefoni teel kasutatav telemeditsiiniteenus teenuste osutamiseks, sh Confido Digikliinik.
Klient	Isik, kellele Confido teenust osutab või kes on avaldanud soovi, et Confido temale teenust osutaks.
Nõuandeliin	Telefoni teel numbrilt 1500 osutatav tasuline nõuandeteenus.
Terviseportaal	Riiklik e-tervise patsiendiportaali infosüsteem, mis asub veebilehel https://www.terviseportaal.ee/ .
Teenus	Confido poolt kliendile osutatavad tervishoiuteenused ja/või terviseteenused sõltumata sellest, kas neid osutatakse kontaktvastuvõtuna või kaugteenusena.
Terviseteenus	Teenus, mida osutatakse kliendile ning mis ei ole tervishoiuteenus.

Tervishoiuteenus	Tervishoiutöötaja tegevus haiguse, vigastuse või mürgistuse ennetamiseks, diagnoosimiseks ja ravimiseks. Tervishoiuteenuse eesmärgiks on hoida kliendi head tervist, tõsta tema elukvaliteeti ning hoida ära tervises seisundi halvenemist. Tervishoiuteenust osutab arstiteaduse reegleid järgides registreeritud tervishoiutöötaja ja vastava teenuse osutamiseks tegevusluba omav isik.
Teenuse osutaja	Confido ja tema töötaja või muu esindaja, või Confido juriidilisest või füüsilisest isikust koostööpartner, keda kasutatakse teenuse osutamisel ja/või kes on terviseteenuse või tervishoiuteenuse osutaja.
Tüüptingimused	Käesolevad tüüptingimused.
Vastuvõtt	Confido nimel teenust osutava isiku ja kliendi kohtumine Confido ruumides või kaugteenusena teenuse osutamise eesmärgil.

1. ÜLDINE

- 1.1. Käesolevad tüüptingimused reguleerivad kliendi ja Confido vastastikuseid õigusi ja kohustusi Confido poolt kliendile teenuste osutamisel. Tüüptingimused kohalduvad kliendi suhetele Confido teenuse osutajatega ka siis, kui tüüptingimustele eraldi ei viidata.
- 1.2. Confido osutab klientidele terviseteenuseid ja tervishoiuteenuseid, sh Tervisekassa poolt rahastatud teenuseid.
- 1.3. Confido võib osutada teenuseid kasutades kolmandatest isikutest teenusepakkujaid, või osutada teenuseid kaugteenusena (mh kolmandatest isikutest teenusepakkujate) tarkvaralahenduste või platvormide kaudu. Kui Confido osutab teenuseid kaugteenusena kolmandate isikute platvormidel, on teenuse osutajaks Confido ning kohalduvad käesolevad tüüptingimused.
- 1.4. Confido osutab teenuseid kooskõlas kohalduva seadusandlusega. Tervisekassa rahastatud teenuseid osutab Confido vastavalt Tervisekassaga sõlmitud ravi rahastamise lepingute tingimustele.
- 1.5. Confido osutab teenuseid eesti keeles või kliendiga kokkuleppel teistes keeltes, arvestades kliendi ja vastavat teenust osutava Confido teenuse osutaja keeleoskust. Confido väljastab dokumente eesti keeles.
- 1.6. Klient nõustub ja kinnitab, et Confido ei saa ega tohi anda lubadusi teenuse efektiivsuse,

edukuse, tulemuslikkuse ega kliendi paranemise kohta.

2. BRONEERINGU TEGEMINE, LEPINGU SÕLMIMINE JA TEENUSE EEST TASUMINE

2.1. Aega on võimalik broneerida:

2.1.1. Confido iseteeninduse minu.confido.ee kaudu, mis on leitav Confido kodulehel www.confido.ee;

2.1.2. telefoni teel Confido kodulehel www.confido.ee esitatud telefoninumbri ja Confido lahtiolekuaegadel;

2.1.3. e-kirja teel aadressil info@confido.ee;

2.1.4. Tervisekassa rahastatud teenuste korral Terviseportaali kaudu või telefoni teel Confido kodulehel www.confido.ee esitatud vastaval telefoninumbri;

2.1.5. Confido Terviselahendusega kindlustatud kliendid e-kirja teel aadressil kindlustus@confido.ee;

2.1.6. Terviseportaaalis asuva üleriigilise digiregistratuuri kaudu;

2.1.7. Confido vastuvõtulauas või teenuse osutaja vastuvõtul Confido lahtiolekuaegadel.

2.2. Teenuse eest tasutakse ettemakse vastavalt Confido antud juhiste ning broneeringu tegemise ajal kehtivale hinnakirjale. Teenuse eest tasumine toimub eurodes.

2.3. Broneering jõustub ja teenuse osutamise leping loetakse sõlmituks hetkest, mil teenuse eest on tasutud. Selle kohta edastab Confido kinnituse e-kirja teel. Erandina, üksnes Confido ja kliendi eelneval kokkuleppel, võib Confido lubada teenuse eest tasumist teenuse osutamise ajal kohapeal. Sellisel juhul loetakse broneering jõustunuks ja teenuse osutamise leping sõlmituks Confido broneeringu kinnituse edastamise hetkest ning kliendil tekib kohustus tasuda teenuse eest vahetult enne teenuse osutamist kohapeal. Broneeringu jõustumisega annab klient nõusoleku broneeritud teenuse saamiseks.

2.4. Ettemaks ei hõlma tasu uuringute, analüüside või lisateenuste eest, mille vajadus selgub vastuvõtul ja mis tehakse vastuvõtu käigus või pärast vastuvõttu. Selliste uuringute, analüüside või lisateenuste eest tuleb tasuda vastavalt Confido juhiste. Kui teenuse hind sisaldab uuringute, analüüside või lisateenuste maksumust, siis on see välja toodud teenuse kirjelduses Confido kodulehel.

2.5. Sõltumata tüüptingimuste punktis 2.3 sätestatust, on Confidol õigus päevakirurgia ja statsionaarse ravi teenuste puhul ettemakse õigeaegsel tasumata jätmisel broneering tühistada hiljemalt 10 päeva enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega. Kui vastuvõtuaeg broneeritakse vastavale teenusele vähem kui 10 päeva enne broneeringus teenuse osutamiseks

kokku lepitud aega, on Confidol õigus ettemakse õigeaegsel tasumata jätmisel broneering tühistada hiljemalt 48 tundi enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega.

- 2.6. Juhul kui Confido osutab kliendile Tervisekassa rahastatud teenuseid, siis tasub teenuse osutamise eest kokkulepitud ulatuses Tervisekassa ning klient tasub vastavalt Confido kehtivale hinnakirjale ja juhiste võimalikud lisatasud (näiteks visiiditasu, voodipäevatasu). Asjakohasel juhul kannab klient teenuse omaosaluse ulatuses, mida Tervisekassa ei hüvita.
- 2.7. Sõltuvalt teenuse osutamisega seotud kulude ja turuhindade muutumisest on Confidol õigus igal ajal ühepoolselt teenuste hinnakirja muuta, tehes vastavad muudatused kättesaadavaks oma ruumides, kodulehel ja iseteeninduses.
- 2.8. Confido kodulehel esitatud telefoninumbrite (1330, +372 6299 277, +372 666 2727) kaudu Confido poole pöördumine on kliendile tasuta, helistajal tuleb tasuda vaid kõneminuti hind vastavalt tema telefonioperaatori poolt kehtestatud hinnakirjale.

3. BRONEERINGU TÜHISTAMINE

- 3.1. Kui klient ei saa broneeritud ajal teenust kasutada ja soovib broneeringu tühistada, kohustub ta esimesel võimalusel sellest Confidot teavitama, kas: (1) tühistades broneeringu Confido iseteeninduses; või (2) helistades telefoninumbri 1330; või (3) kirjutades info@confido.ee. **Klient kohustub Confidot teavitama hiljemalt 24 tundi enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega.**
- 3.2. Kui klient tühistab broneeringu kooskõlas tüüptingimuste **punktiga 3.1**, siis on kliendil õigus muuta broneeringut ning broneerida uus aeg. Kui klient muudab aega ja valib teenuse, mille hind on sama, mis oli algselt broneeritud teenuse hind, siis loetakse tasu teenuse eest, mille broneeringu klient tühistas, tasuks uue teenuse eest ning klient ei ole kohustatud uut broneeringut tehes teenuse eest tasuma. Kui klient ei broneeri eelmist broneeringut tühistades uut aega teenuse kasutamiseks, tagastatakse talle teenuse eest tasutud summa hiljemalt viie tööpäeva jooksul pärast broneeringu tühistamist.
- 3.3. Kui klient ei muuda või ei tühista broneeringut vähemalt 24 tundi enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega või ei ilmu broneeritud ajal teenuse osutaja juurde, siis arvestatakse teenuse eest tasutud summa täies ulatuses tasuks broneeringu õigeaegselt muutmata või tühistamata jätmise eest. Sellisel juhul puuduvad kliendil tüüptingimuste **punktis 3.2** toodud õigused, sh õigus saada tagasi teenuse eest tasutud summa ja õigus kasutada seda teise Confido poolt pakutava teenuse eest tasumiseks. **Juba kinnitatud broneeringule kehtib käesolevas punktis sätestatud tühistamise reegel ja ettemakse puudumisel on Confidol õigus broneeringu õigeaegselt muutmata või tühistamata jätmise eest esitada kliendile arve teenuse tasuga võrdses summas.**

- 3.4. Päevakirurgia ja statsionaarse ravi teenustele kohaldub tüüptingimuste **punktides 3.3** sätestatu juhul, kui klient ei muuda või ei tühista kinnitatud broneeringut vähemalt 2 tööpäeva enne teenuse osutamiseks kokku lepitud aega või ei ilmu broneeritud ajal teenuse osutaja juurde. Eelnev kehtib samaväärselt ka juhul, kui klient broneerib vastuvõtutaja teenusele vähem kui 2 tööpäeva enne teenuse osutamiseks kokku lepitud kalendripäeva, kuid ei teavita eelnevalt Confidot, et ei ilmu broneeritud ajal teenuse osutaja juurde. Sellisel juhul on Confidol õigus esitada kliendile arve 30% ulatuses teenuse kogumaksumusest, kuid mitte rohkem kui 1 000 eurot.
- 3.5. Juhul kui Confido osutab kliendile Tervisekassa rahastatud teenuseid ning klient ei muuda või ei tühista broneeringut vähemalt 24 tundi enne broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud aega või ei ilmu broneeritud ajal teenuse osutaja juurde, on Confidol õigus nõuda kliendilt järgmise Tervisekassa rahastatud teenuse broneerimisel visiiditasu kahekordses suuruses.
- 3.6. Juhul kui klient ei ole tasunud arvet, on Confidol õigus kliendi järgmise(d) teenuse broneering(ud) ühepoolset tühistada ning kuni võlgnevuse täieliku tasumiseni teenust mitte osutada.

4. BRONEERINGU TÜHISTAMINE CONFIDO POOLT JA TEENUSE OSUTAMISEST KEELDUMINE

- 4.1. Confidol on õigus tühistada kinnitatud broneering ning võimaluse korral teha ettepanek selle muutmiseks, mh kui:
- 4.1.1. Confidole saab teatavaks teenuse osutamisega seotud ettenägematu töökorralduslik asjaolu, näiteks Confido teenuse osutaja haigestumine või töölt lahkumine, meditsiiniseadme rike, tarneraskused või muu oluline põhjus, mistõttu Confido ei ole võimaline broneeritud ajal teenust osutama;
 - 4.1.2. klient ei ole tasunud ettemakset vastavalt Confido juhisteile;
 - 4.1.3. kliendi ja Confido teenuse osutaja vahel on tekkinud konflikt, mistõttu on vajalik suunata klient teise Confido teenuse osutaja juurde.
- 4.2. Juhul kui klient hilineb broneeringus teenuse osutamiseks kokku lepitud vastuvõtule rohkem kui 10 minutit või kui mistahes pikkusega hilinemise tõttu ei ole teenuse osutaja hinnangul järelejäänud vastuvõtu aja jooksul võimalik teenust kvaliteetselt osutada, on Confidol õigus ühepoolset broneering tühistada ja teenuse osutamisest keelduda ning arvestada teenuse eest tasutud summa täies ulatuses tasuks broneeringu tühistamise eest. Ettemakse puudumisel on Confidol õigus esitada kliendile arve teenuse tasuga võrdses summas. Confidol on eelmainitud õigused ka juhul, kui klient on Confidot oma võimalikust hilinemisest eelnevalt teavitanud.
- 4.3. Confidol on õigus keelduda teenuse osutamisest või lõpetada teenuse osutamine, kui:
- 4.3.1. klient soovib saada tervishoiuteenust, mille osutamine ei ole arstiteaduslikult

- põhjendatud või teenust, mille osutamine tooks tema tervisele kaasa suurema riski kui teenuse osutamata jätmine;
- 4.3.2. kliendile teenuse osutamine võib seada ohtu Confido esindaja, teenuse osutaja või kolmanda isiku tervise;
 - 4.3.3. klient soovib täiendavaid teenuseid, mille osutamiseks puudub Confidol tegevusluba või kompetents;
 - 4.3.4. klient või tema seaduslik esindaja ei avalda Confidole teenuse osutamiseks vajalikku teavet või ei osuta muud teenuse osutamiseks vajalikku kaasabi, sh ei nõustu põhiteravishoiuteenuse osutamisega kaasnevate teravishoiuteenustega, ilma milleta ei ole põhiteravishoiuteenuse osutamine otstarbekas;
 - 4.3.5. teenuse osutajal ei ole võimalik kliendi või tema seadusliku esindajaga mõlemale poolele arusaadavas keeles suhelda ning kliendil ei ole võimalik kaasata tõlki, mille tõttu võib teenus osutada kliendile ebasobivaks või tervisele ohtlikuks;
 - 4.3.6. klient või tema seaduslik esindaja ei pea kinni Confido sisekorrareeglitest, mh helisalvestab, filmib või pildistab Confido esindajat ja/või teenuse osutajat ilma tema nõusolekuta;
 - 4.3.7. kliendil või tema seaduslikul esindajal esinevad joobele viitavad tunnused või selged nakkushaiguse sümptomid;
 - 4.3.8. klient või tema seaduslik esindaja/lähedane/saatja käitub Confido esindajaga ja/või teenuse osutajaga ebaviisakalt, kohtleb neid lugupidamatul viisil, kasutab verbaalset ja/või füüsilist vägivalda või rikub muul moel üldtunnustatud käitumisnorme ja heas usus tegutsemise põhimõtteid;
 - 4.3.9. klient või tema seaduslik esindaja keeldub allkirjastamast nõusolekulehte, mis on vajalik teenuse osutamiseks või kui varasemalt teenuse osutamiseks antud nõusolek võetakse tagasi;
 - 4.3.10. klient või tema seaduslik esindaja rikub oma kohustusi, mis tulenevad tüüptingimustest, Confido poolt antud suulistest ja/või kirjalikest juhistest või esinevad muud õigusaktidest sätestatud asjaolud.
- 4.4. Kui Confido keeldub teenuse osutamisest või lõpetab teenuse osutamise tüüptingimuste **punktis 4.3** nimetatud juhul, on Confidol õigus tasule, mis vastab broneeritud teenuse maksumusele. Ettemakse puudumisel on Confidol õigus esitada arve teenuse tasuga võrdses summas.

5. ERISUSED KAUGTEENUSE JA NÕUANDELIINI KAUDU TEENUSTE OSUTAMISEL

- 5.1. Kaugteenuse ja nõuandeliini kaudu pakutakse teenuseid isikustatud kujul. Kliendi soovil pakutakse nõuandeliinil teenuseid ka anonüümselt vastavalt käesolevatele tüüptingimustele. Klient nõustub, et anonüümselt teenuse osutamisel ei pruugi kliendile kättesaadavad olla kõik vajalikud teenused ning sõltuvalt olukorrast võib asjatundliku ja sobiva teenuse osutamiseks olla vajalik isiku tuvastamine.
- 5.2. Kaugteenuse kasutamisel loetakse teenuse osutamise leping Confido ja kliendi vahel sõlmituks hetkest, mil klient tuvastab enda isikustatud teenuse saamiseks ID-kaardi, Mobiil-ID või Smart-ID rakenduse abil või vastavalt Confido juhisteile. Tüüptingimused kehtivad teenuse osutamisele ka siis, kui Confido osutab oma teenuseid kaugteenuse vormis kolmanda isiku poolt hallataval platvormil.
- 5.3. Helistades nõuandeliinile, loetakse teenuse osutamise leping Confido ja kliendi vahel sõlmituks hetkest, mil klient alustab vestlust Confido teenuse osutajaga anonüümselt või tuvastab enda isiku isikustatud teenuse saamiseks Mobiil-ID või Smart-ID rakenduse abil. Nõuandeliinile helistamise hetkest hakkavad kliendi suhtes kehtima Confido tüüptingimused. Nõuandeliinile helistades ei ole vaja eraldi vastuvõtuaega broneerida.
- 5.4. Klient on teadlik, nõustub ja kinnitab, et nõuandeliini kaudu osutatava teenuse kvaliteet võib sõltuda sellest, kas teenust osutatakse isikustatult või anonüümselt.
- 5.5. Klient on teadlik, nõustub ja kinnitab, et kõiki Confido pakutavaid teenuseid ei ole võimalik osutada kaugteenusena või nõuandeliini kaudu. Confido teenuse osutaja teavitab klienti teenuse kaugteenusena või nõuandeliini kaudu osutamise võimatusest esimesel võimalusel pärast sellest teada saamist.
- 5.6. Anonüümsele kliendile nõu andes puudub Confido teenuse osutajal juurdepääs terviseportaalile, mistõttu tugineb teenus üksnes kliendi kirjeldatud sümptomitele.
- 5.7. Isikustatud kliendile teenuste osutamisel põhineb Confido teenuse osutaja abi nii kliendi kirjeldatud sümptomitel kui ka terviseportaalist kliendi kohta kättesaadavatel andmetel.
- 5.8. Isikustatud kliendi puhul dokumenteerib Confido teenuse osutamise nõuetekohaselt, tehes mh kande terviseportaalile. Isikustamata kliendi puhul kogutakse üksnes statistilisi andmeid (nt vanus, sugu, sümptomikirjeldus).
- 5.9. Kõik kaugteenuse ja nõuandeliini kaudu saabunud päringud salvestatakse. Telefonikõnede puhul salvestatakse ka helistaja telefoninumber. Sellekohane info on välja toodud teenuse tutvustuses. Kui klient ei ole nõus päringu salvestamisega, siis kohustub ta päringu, sh telefonikõne, katkestama. Sellisel juhul ei ole Confidol võimalik teenust osutada ning Confido ei ole selleks ka kohustatud.

- 5.10. **Digikliiniku kaudu Confido poole pöördumine on tasuline.** Digikliiniku konsultatsiooni teenuse puhul luuakse esimene kontakt kliendi ja Confido teenuse osutaja vahel pärast pöördumise salvestamist ja tasumise kinnitust võimalusel 15 minuti jooksul. Digikliiniku konsultatsiooni ei saa muuta ega tühistada. Täpsem teenuse kirjeldus ja hinnakiri on kättesaadav aadressil: <https://www.confido.ee/digikliinik/>
- 5.11. **Nõuandeliini 1500 kaudu Confido poole pöördumine on tasuline.** Helistajal tuleb tasuda minutipõhist hinda (hinnakiri on kättesaadav Confido kodulehel), millele lisandub helistaja telefonioperaatori poolt kehtestatud lühinumbritariif. Minutipõhine hind hakkab kehtima helistamise 11. sekundist ning rakendub kogu kõneajale, sh ooteajale.
- 5.12. Nõuandeliini võimaliku ülekoormatuse korral (näiteks liialt pikk ooteaeg) katkestatakse kliendi kõne Confido poolt automaatselt, et kaitsta kliendi huve, mh liialt pika ooteaja kõnetasu eest.
- 5.13. Confido ei vastuta andmeside ja sideteenuste toimimise eest ega teenuse täielikkuse, täpsuse või katkestusteta toimimise eest ning osutab teenuseid, nagu need on kättesaadavad. Confidol või tema esindajatel on õigus piirata või peatada kaugteenust või nõuandeliini kasutamist oma äranägemisel või muuta vastavat teenuse osutamise kanalit, näiteks koormuse või muude tehniliste põhjuste või hooldustööde, kahtlustatava väärkasutamise, ühenduse probleemide ja/või muudel Confidost mittesõltuvate asjaolude tõttu.

6. POOLTE ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

- 6.1. Confido ja klient teevad parima võimaliku tulemuse saavutamiseks koostööd ja käituvad üksteisega viisakalt ja lugupidavalt.
- 6.2. Kliendil on õigus:
- 6.2.1. saada broneeritud ajal nõuetele vastavat teenust, mida Confido osutab vastava teenuse osutamiseks kohase hoolega ning kooskõlas õigusaktidega;
 - 6.2.2. olla aktiivselt kaasatud enda ravimise ja hea tervise hoidmise protsessi ning olla Confido teenuse osutaja poolt vastuvõtutaja piires ära kuulatud;
 - 6.2.3. saada igakülgset teavet talle osutatud tervishoiuteenuse kohta, sh esitada küsimusi või paluda lisainformatsiooni, tutvuda tervishoiuteenuse osutamise kohta koostatud dokumentatsiooniga ja saada neist vastavalt kehtivale hinnakirjale ära kirju;
 - 6.2.4. esitada kaebusi, ettepanekuid ja anda tagasisidet kooskõlas tüüptingimustes toodud korraga;
 - 6.2.5. esitada arvega seotud vastuväited 30 päeva jooksul alates arve esitamisest e-posti aadressil tagasiside@confido.ee. Pärast nimetatud tähtaja möödumist loetakse, et

kliendil puuduvad arve osas mistahes vastuväited;

6.2.6. pöörduda enda õiguste kaitseks järelevalveasutuste ja muude vaidlusi lahendavate asutuste poole.

6.3. Lisaks tüüptingimustes toodud õigustele on Confidol täiendavalt õigus:

6.3.1. vastavalt oma äranägemisele küsida kliendilt enne teenuse osutamist täiendavat kirjalikku nõusolekut teenuse osutamiseks;

6.3.2. nõuda kliendilt rahalise kohustuse täitmisega viivitamise korral viivist õigeaegselt tasumata jäänud summalt iga viivitatud päeva eest kuni selle täieliku tasumiseni ja vastava summa Confido arveldusarvele jõudmiseni;

6.3.3. arve tasumata jätmisel nõue loovutada ja/või anda see sissenõudmiseks üle kolmandatele isikutele (mh inkassofirmale), kellele edaspidi tuleb esitada vastuväited.

6.4. Kliendil (ja asjakohasel juhul tema seaduslikul esindajal) on kohustus:

6.4.1. tutvuda ja nõustuda enne teenuse broneerimist käesolevate tüüptingimustega;

6.4.2. võtta vastuvõtule kaasa fotoga isikut tõendav dokument;

6.4.3. maksta teenuse eest tasu vastavalt Confido kehtivale hinnakirjale ja käesolevatele tüüptingimustele;

6.4.4. avaldada kogu teave, mis võib mõistlikult võttes olla teenuse osutamiseks vajalik ja oluline, sh täielik ja tõene informatsioon oma tervises seisundi, tarvitavate ravimite, eelsoodumuste, ebatervislike harjumuste kohta;

6.4.5. informeerida muudest asjaoludest, mis võivad omada tähtsust teenuse osutamisel, ja osutada Confidole igakülgset kaasabi, mida Confido teenuse osutamiseks vajab;

6.4.6. esitada teenusele broneerimisel õiged isikuandmed; teisele isikule teenust broneerides informeerida Confidot sellest, kes on tegelikkuses teenuse saaja ehk klient ja esitada kliendi õiged isikuandmed;

6.4.7. pidada kinni käesolevatest tüüptingimustest, Confido kehtestatud juhenditest ja antud juhistest, sh sisekorra reeglitest, ning muudest Confido poolt teatavaks tehtud nõuetest seoses teenuse kasutamisega.

6.5. Confidol on kohustus:

6.5.1. tervishoiuteenuse korral teavitada klienti tema tervisega seotud asjaoludest, ravi käigust ja tulemustest, pakutava tervishoiuteenuse olemusest ja otstarbest, selle osutamisega kaasnevatest ohtudest ja tagajärgedest ning teistest võimalikest ja vajalikest teenustest;

- 6.5.2. hoida saladuses teenuse osutamisel teatavaks saanud andmeid kliendi isiku, tervises seisundi ja muude asjaolude kohta, välja arvatud juhul, kui selliste andmete jagamine toimub kliendi nõusolekul või kui viidatud andmete edastamise kohustus tuleneb õigusaktidest või kui andmete edastamine on vajalik nõuetekohaseks teenuse osutamiseks;
- 6.5.3. edastada tervishoiuteenuse osutamise käigus teatavaks saanud isikuandmed, sh kliendi terviseandmed, kehtivate õigusaktidega ettenähtud alusel ja korras terviseportaali ning muudesse seaduses sätestatud registritesse ja andmebaasidesse;
- 6.5.4. dokumenteerida nõuetekohaselt tervishoiuteenuse osutamine ning säilitada vastavaid dokumente.

7. TERVISHOIUTEENUSE OSUTAMISE ERITINGIMUSED

- 7.1. Confido osutab tervishoiuteenust üksnes kliendi nõusolekul. Confido eeldab, et klient on teadlikult vastuvõtule aja broneerides andnud nõusoleku tervishoiuteenuse saamiseks.
- 7.2. Confidol on õigus küsida kliendilt enne teatud tervishoiuteenuste, eelkõige suure tüsistuste riskiga tervishoiuteenuste osutamist kirjalikus või e-kirja vormis eraldi nõusolekut. Kui klient muudab sellise tervishoiuteenuse osutamise käigus meelt ja soovib tervishoiuteenuse osutamise lõpetamist, lõpetab Confido talle tervishoiuteenuse osutamise viisil, mis ei ohusta kliendi tervist, ning küsib kliendilt nõusoleku tagasivõtmise kohta kirjalikus või e-kirja vormis kinnitust.
- 7.3. Piiratud teovõimega kliendi seaduslikul esindajal (näiteks alaealise lapse vanemad, psüühikahäirega täisealisele isikule kohtu määratud eestkostja) on õigus anda kliendi eest teavitatud nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks niivõrd, kuivõrd piiratud teovõimega klient ei ole võimeline ise poolt- ja vastuväiteid vastutustundlikult kaaluma. Kui piiratud teovõimega kliendi seadusliku esindaja otsus kahjustab ilmselgelt kliendi huve, ei või Confido seda järgida.

8. ETTEPANEKUTE, TAGASISIDE JA KAEBUSTE ESITAMINE

- 8.1. Teenusega seotud ettepanekuid, tagasisidet ja kaebusi on võimalik esitada:
 - 8.1.1. e-kirja teel aadressil tagasiside@confido.ee;
 - 8.1.2. elektroonilise [tagasiside vorm](#) kaudu;
 - 8.1.3. täites tagasisidelehe Confido vastuvõtulauas.
- 8.2. Kui klient soovib saada vastust esitatud ettepanekule, tagasisidele või kaebusele, peavad selles sisalduma järgmised andmed:
 - 8.2.1. kliendi ees- ja perekonnanimi;

8.2.2. kliendi isikukood;

8.2.3. e-posti aadress.

Sellisel juhul vastab Confido pöördumisele 10 tööpäeva jooksul. Kui vastamine võtab kauem, teavitab Confido sellest klienti. Anonüümsetele avaldustele ei vastata.

8.3. Tervishoiuteenuse osutamisega seonduvaid kaebusi on kliendil õigus esitada ka alljärgnevatele asutustele:

8.3.1. Terviseamet, e-posti aadress info@terviseamet.ee, telefon (+372) 794 3500, aadress Paldiski mnt 81, 10614 Tallinn;

8.3.2. Kui teenus on Tervisekassa poolt rahastatud tervishoiuteenus, siis Tervisekassale, e-posti aadress info@tervisekassa.ee, telefon +372 669 6630, aadress Liivalaia tn 36, 10132 Tallinn.

8.4. Confido tervishoiuteenuse osutaja kohustusliku vastutuskindlustuste kindlustusjuhtumist teavitamise kord on avaldatud Confido kodulehel aadressil: <https://www.confido.ee/vastutuskindlustus/>.

8.5. Kui kaebus on seotud tervisteenuse või kauba müümisega, on tarbijal õigus pöörduda kaebusega tarbijakaitseaduses sätestatud alustel ja korras Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti juures tegutseva tarbijavaidluste komisjoni poole vaidluse lahendamiseks (<https://ttja.ee/tarbijavaidluste-komisjon>, e-posti aadress avaldus@komisjon.ee).

9. VASTUTUS

9.1. Confido osutab tervishoiuteenust vastavalt arstiteaduse üldisele tasemele tervishoiuteenuse osutamise ajal, ravijuhistele ja tervishoiuteenuse osutajalt tavaliselt oodatava hoolega.

9.2. Confido vastutab üksnes oma kohustuste süülise rikkumise eest tervishoiuteenuse osutamisel, eelkõige diagnoosi- ja ravivigade ning kliendi teavitamise ja tema nõusoleku saamise kohustuse rikkumise eest seadusega ettenähtud ulatuses ja korras.

9.3. Tervishoiuteenuse osutamisel vastutab Confido ka teda abistavate isikute tegevuse ning tervishoiuteenuse osutamisel kasutatavate (meditsiini)seadmete vigade eest.

9.4. Confido vastutuse aluseks olevat asjaolu peab tõendama klient, välja arvatud juhul, kui kliendile tervishoiuteenuse osutamine on jätud nõuetekohaselt dokumenteerimata.

9.5. Confido ei vastuta teenuse osutamisega kaasnevate negatiivsete tagajärgede ja kahju eest, kui (i) klienti on teavitatud võimalikest riskidest ja tagajärgedest ning ta on andnud nõusoleku teenuse osutamiseks; (ii) selle põhjuseks on kliendi poolt teabe andmise või kaasaaitamiskohustuse rikkumine, sh siis, kui klient ei järgi Confido juhiseid teenuseks

valmistumisel või annab enda või enda tervise kohta ebaõiget, mittetäielikku või eksitavat teavet.

- 9.6. Confido ei vastuta mistahes võimaliku kahju või tüsistus(t)e eest, mis on kliendile tekkinud tervishoiuteenuse osutamise järgselt puuduliku järel- või taastusravi, füsioteraapia, raviprotseduuride, (haava)hoolduse vms tõttu, mida ei ole kliendile osutanud Confido; samuti, kui klient keeldub meditsiinilise järelevalve all viibimise nõudest ja/või ravi jätkamisest.
- 9.7. Confidol on kehtiv tervishoiuteenuse osutaja kohustusliku vastutuskindlustuse poliis. Andmed kindlustusandja, kindlustuskaitse perioodi ja kindlustussummade kohta ning kindlustusjuhtumist teavitamise kord on kirjeldatud Confido kodulehel. Vastutuskindlustuse tingimusi reguleerib tervishoiuteenuse osutaja kohustusliku vastutuskindlustuse seadus.
- 9.8. Kliendi kahju hüvitamise nõude aegumistähtaeg 3 aastat alates ajast, mil ta sai teada Confido poolt kohustuse rikkumisest ja kahju tekkimisest seoses tervishoiuteenuse osutamisega.
- 9.9. Kui klient on piiratud teovõimega, on lepingust tulenevate kliendi rahaliste kohustuste osas lepingu pooleks ka piiratud teovõimega kliendi esindaja. See tähendab, et piiratud teovõimega kliendi puhul vastutavad lepingust tulenevate rahaliste kohustuste täitmise eest nii klient kui ka kliendi esindaja.
- 9.10. Confido vastutab oma kohustuste rikkumise eest terviseteenuse osutamisel võlaõigusseaduse käsunduslepingu sätete alusel. Confido vastutab terviseteenuse osutamisel üksnes oma kohustuse rikkumisega tekitatud otsese varalise kahju eest ning summas, mis ulatub osutatud terviseteenuse kümnekordse tasuni. Confido ei vastuta terviseteenuse osutamisel oma kohustuse rikkumisega tekitatud kaudse varalise kahju või mittevaralise kahju eest. Vastutuse piirang ei kehti, kui Confido on oma kohustusi tahtlikult rikkunud.

10. ISIKUANDMETE TÖÖTLEMINE

- 10.1. Confido ja teenuse osutajad töötlevad teenuse osutamise käigus või muul viisil kogutud kliendi isikuandmeid vastavalt isikuandmete kaitse üldmäärusele (EL) 2016/679, isikuandmete kaitse seadusele ja teistele õigusaktidele. Täpsemad isikuandmete töötlemisega seotud tingimused on sätestatud Confido andmekaitseteates, mis on kättesaadav Confido kodulehel <https://www.confido.ee/confido-tingimused/>.

11. MUUD TINGIMUSED

- 11.1. Confidol on igal ajal õigus käesolevaid tüüptingimusi ühepoolset muuta, avaldades uued tüüptingimused Confido kodulehel www.confido.ee.
- 11.2. Käesolevate tüüptingimuste suhtes kohaldatakse Eesti Vabariigi õigust. Lepingust tulenevad vaidlused lahendatakse läbirääkimiste teel, mille ebaõnnestumisel lahendatakse vaidlused

esimese astme kohtuna Harju Maakohus, kui kohalduvatest õigusaktidest ei tulene teistsugust kohustuslikku kohtualluvust.

- 11.3. Kui tüüptingimused on koostatud lisaks eesti keelele ka mõnes muus keeles, lähtutakse vastuolude või ebaselguste korral eestikeelsest versioonist, mis on ülimuslik.